

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS
WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
KEBUN BINATANG SOLO SAFARI**

Gracylia Polareae Trisna Kusuma

20/459689/PT/08515

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung kebun binatang Solo Safari. Penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuesioner. Kriteria responden adalah minimal berusia 17 tahun dan pernah mengunjungi Solo Safari setidaknya satu kali dalam 6 bulan terakhir. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan metode *snowball* kepada 155 responden. Analisis data dilakukan dengan bantuan Ms. Excel dan IBM SPSS Statistics 25 meliputi analisis statistik deskriptif dan pengujian hipotesis menggunakan analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung ($P > 0,01$). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung ($P < 0,01$). Fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung ($P < 0,01$). Harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas wisata secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung sebesar $R^2 = 39,4\%$.

Kata Kunci : Harga, fasilitas wisata, kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan

THE INFLUENCE OF PRICE, SERVICE QUALITY, AND TOURISM FACILITIES ON VISITOR SATISFACTION OF SOLO SAFARI ZOO

Gracylia Polareae Trisna Kusuma
20/459689/PT/08515

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of price, service quality, and tourism facilities on the satisfaction of visitors to Solo Safari Zoo. This study uses the survey method through questionnaire. The respondents' criteria are to be at least 17 years old and have visited Solo Safari at least once in the last 6 months. The distribution of questionnaires were carried out by the snowball method of 155 respondents. Data analysis were carried out with the help of Ms. Excel and IBM SPSS Statistics 25 including descriptive statistical analysis and hypothesis testing using multiple linear analysis. The results showed that price had a negative and insignificant effect on visitor satisfaction ($P > 0.01$). Service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction ($P < 0.01$). Tourism facilities have a positive and significant effect on visitor satisfaction ($P < 0.01$). Price, service quality, and tourist facilities simultaneously have a positive and significant effect on visitor satisfaction of $R^2 = 39,4\%$.

Keyword : price, service quality, tourism facilities, visitor satisfaction,